Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области

ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

имени А.С. Пушкина

Проректор по учебно-

методической работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н. Большаков

**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Уровень подготовки базовый

Квалификация менеджер

Форма обучения очная

Санкт-Петербург

2020

Программа государственной итоговой аттестации разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис (базовый уровень СПО)

**Содержание**

**Пояснительная записка 4**

**1. Паспорт программы государственной итоговой аттестации 5**

**2. Структура и содержание государственной итоговой аттестации 8**

**3. Условия реализации программы государственной итоговой аттестации 15**

**4. Оценка результатов государственной итоговой аттестации 18**

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Программа государственной итоговой аттестации (ГИА) разработана в

соответствии с нормативными документами:

- ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 года № 273;

- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 16

августа 2013 года № 968 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (ред. от 17.11.2017 г. № 1138);

- ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденный Приказом Минобрнауки России от 07.05.2014 № 475;

- приказ Минобрнауки от 14 июня 2013 года № 464 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;

- порядок проведения ГИА по образовательным программам СПО в ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина», утверждённый приказом № 188/06-04 от 28.12.2017 г.

Целью ГИА является установление степени готовности обучающегося к самостоятельной деятельности, сформированности общих и профессиональных компетенций в соответствии с федеральным государственным образовательном стандартом среднего профессионального образования по специальности.

Формой государственной итоговой аттестации (ГИА), завершающей освоение программы подготовки специалистов среднего звена, соответствующей федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования, является защита выпускной квалификационной работы (дипломной работы, дипломного проекта).

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не

имеющий академической задолженности, в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе среднего профессионального образования. Необходимым условием допуска к государственной (итоговой) аттестации является представление документов, подтверждающих освоение обучающимся компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности. В том числе выпускником могут быть предоставлены отчеты о ранее достигнутых результатах, дополнительные сертификаты, свидетельства (дипломы) олимпиад, конкурсов, творческие работы по специальности, характеристики с мест прохождения преддипломной практики (портфолио). Допуск выпускника к государственной итоговой аттестации осуществляется путем издания приказа ректора.

Программа государственной итоговой аттестации является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис.

**1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**1.1. Область применения программы ГИА**

Программа ГИА является частью ППССЗ в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки) в части освоения видов профессиональной деятельности специальности:

‐ бронирование гостиничных услуг;

‐ прием, размещение и выписка гостей;

‐ организация обслуживания гостей в процессе проживания;

‐ продажи гостиничного продукта;

‐ выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

**ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг**

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

**ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей**

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании

гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных

услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и

проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по

окончании смены.

**ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и

технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги

питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и

ценностей проживающих.

**ПМ 04. Продажи гостиничного продукта**

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных

услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

**ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных

услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и

проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по

окончании смены.

  А так же общих компетенций (ОК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей

профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые

методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и

нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой

для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в

профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с

коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды

(подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и

личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в

профессиональной деятельности.

**1.2. Цели и задачи государственной итоговой аттестации**

Целью ГИА является определение соответствия результатов освоения обучающимися программы подготовки специалистов среднего звена требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис, установление степени готовности обучающегося к самостоятельной деятельности и сформированности профессиональных компетенций.

ГИА призвана способствовать систематизации и закреплению знаний и умений обучающегося по специальности при решении конкретных профессиональных задач, определять уровень подготовки выпускника к самостоятельной работе.

**1.3. Количество часов, отводимое на государственную итоговую аттестацию**

Всего – 6 недель, в том числе:

- подготовка выпускной квалификационной работы – 4 недели

- защита выпускной квалификационной работы – 2 недели.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**2.1. Форма и сроки проведения государственной итоговой аттестации**

ГИА выпускников по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в соответствии с ФГОС СПО состоит из одного аттестационного испытания – защиты выпускной квалификационной работы (дипломной работы, дипломного проекта).

**2.2. Объем времени на подготовку и проведение ГИА**

В соответствии с компетентностно - ориентированным учебным планом специальности 43.02.11. Гостиничный сервис объем времени на подготовку и проведение защиты выпускной квалификационной работы распределяется следующим образом:

- объем времени и сроки, отводимые на выполнение выпускной квалификационной работы – **4 недели – с 11.05.2019 по 07.06.2019**;

- сроки защиты выпускной квалификационной работы – **2 недели – с 08.06.2019 по 21.06.2019**.

**2.3. Содержание государственной итоговой аттестации**

**Содержание выпускной квалификационной работы**

Для проведения аттестационных испытаний выпускников установлена общая тематика выпускных квалификационных работ, позволяющая наиболее полно оценить уровень и качество подготовки выпускника в ходе решения и защиты им комплекса взаимосвязанных вопросов, отражающих актуальность, новизну и практическую значимость в области профессиональной деятельности выпускников: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

Индивидуальная тематика разработана руководителями выпускных квалификационных работ совместно со студентами, работодателями, предложена на рассмотрение и утверждение ПЦК.

Темы ВКР имеют практико-ориентированный характер и соответствуют содержанию одного или нескольких профессиональных модулей.

Количество тем ВКР больше количества обучающихся в группе по данной специальности.

**Примерные темы выпускных квалификационных работ**

**по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис**

1. Анализ технологии бронирования гостиничных услуг (ПМ 01)

2. Совершенствование деятельности службы бронирования (ПМ 01, ПМ 04)

3. Разработка предложений по созданию и использованию бренда в деятельности гостиничного предприятия (ПМ 04)

4. Оптимизация предоставления услуги room-servise в гостинице (ПМ 03)

5. Анализ функционирования службы бронирования в гостинице (ПМ 01)

6. Мотели в сфере гостиничных услуг: проблемы и перспективы развития (ПМ 02, ПМ 04)

7. Инфраструктура и услуги апарт-отеля: достоинства, особенности, перспективы (ПМ 02, ПМ 04)

8. Разработка предложений по организации водного досугового центра для семейного отдыха (ПМ 03, ПМ 04)

9. Разработка и формулирование рекомендаций по совершенствованию маркетинговой политики гостиничного предприятия (ПМ 04)

10. Разработка и формулирование рекомендаций по формированию спроса на гостиничные услуги (ПМ 04)

11. Совершенствование организации процесса отъезда и проводов гостей (ПМ 02)

12. Совершенствование организации процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены в гостинице (ПМ 02, ПМ05)

13. Оценка условий и факторов, влияющих на деятельность и формирование рыночных преимуществ гостиничного предприятия (ПМ 04)

14. Оценка эффективности существующей системы менеджмента и маркетинга в гостинице (ПМ 04)

15. Анализ инноваций в технологии обслуживания гостей в период проживания (ПМ 03)

16. Исследование влияния внешней и внутренней среды на деятельность гостиничного предприятия (ПМ 04)

17. Разработка инновационных мероприятия в сфере технологии обслуживания гостей в процессе проживания (ПМ 03, ПМ 04)

18. Разработка ассортимента дополнительных услуг гостиничного предприятия для туристов (ПМ 03, ПМ 04)

19. Оценка эффективности ценовой политики гостиничного предприятия (ПМ 04)

20. Разработка принципов рекламно-информационной деятельности малой гостиницы (ПМ 04)

21. Разработка рекламно-информационного плана и бюджета продвижения отеля (ПМ 04)

22. Анализ причины недостаточной устойчивости ценовой политики гостиницы (ПМ 04)

23. Роль хостелов в развитии инфраструктуры молодежного туризма (ПМ 03, ПМ 04)

24. Система мотивации персонала гостиничного предприятия (ПМ 03, ПМ 05)

25. Инновационные технологии в гостиничном сервисе и оценка эффективности их использования (ПМ 03, ПМ 04)

26. Совершенствование качества обслуживания клиентов в гостиничном предприятии (ПМ 03, ПМ 04)

27. Особенности приема и обслуживания иностранных туристов (ПМ 03, ПМ 04)

28. Оптимизация системы безопасности гостиничного предприятия в современных условиях (ПМ 03, ПМ 04)

29. Совершенствование организации персональных и дополнительных услуг в придорожных средствах размещения (ПМ 03, ПМ 04)

30. Анализ процесса формирования ценовой политики предприятия гостиничного типа и ее влияние на финансовую результативность (ПМ 04)

31. Анализ эффективности службы бронирования в гостиничном предприятии (ПМ 01, ПМ 04)

32. Выявление способов повышения эффективности бронирования гостиничных услуг (ПМ 01, ПМ 04)

33. Разработка мероприятий по повышению эффективности деятельности по приему и размещению гостей (ПМ 02, ПМ 04)

34. Создание программы по совершенствованию деятельности службы приема и размещения (ПМ 02)

35. Выявление возможности повышения конкурентоспособности гостиничной услуги путем повышения качества обслуживания и оказываемых услуг (ПМ 03, ПМ 04)

36. Совершенствование организации персональных и дополнительных услуг в придорожных средствах размещения (ПМ 03, ПМ 04)

37. Мотели в сфере гостиничных услуг: проблемы и перспективы развития (ПМ 02, ПМ 04)

38. Инфраструктура и услуги апарт-отеля: достоинства, особенности, перспективы (ПМ 02, ПМ 03, ПМ 04)

39. Разработка предложений по организации водного досугового центра для семейного отдыха (ПМ 03, ПМ 04)

34. Формирование конкурентных преимуществ и повышение конкурентоспособности гостиничного предприятия за счет управления ассортиментом дополнительных услуг (ПМ 03, ПМ 04)

35. Разработка комплекса маркетинга гостиничного предприятия (ПМ 04)

36. Разработка рекламной стратегии гостиницы (ПМ 04)

37. Разработка способов эффективной продажи гостиничных услуг (ПМ 04)

38. Совершенствование программы рекламного обеспечения деятельности гостиницы (ПМ 04)

39. Разработка программы по привлечению клиентов гостиницы (ПМ 03, ПМ 04)

40. Разработка комплекса услуг по обслуживанию VIP- клиентов в гостинице (ПМ 03, ПМ 04)

41. Составление программы по организации обслуживания в SPA-комплексах в гостинице (ПМ 03, ПМ 04)

42. Формирование программы «Постоянный гость» для гостиницы (ПМ 02, ПМ 03, ПМ 04)

43. Разработка программы обслуживания детей в гостинице (ПМ 03, ПМ 04)

44. Разработка системы обеспечения безопасности проживающих в гостинице (ПМ 03, ПМ 04, ПМ 05)

45. Малые гостиницы в сфере услуг: проблемы и перспективы развития (ПМ 03, ПМ 04)

46. Разработка предложений по организации SPA-услуг в гостиничном бизнесе (ПМ 03, ПМ 04)

47. Перспективы развития гостиничного бизнеса (ПМ 03, ПМ 04)

48. Разработка рекомендаций и предложений по совершенствованию организации рекламной деятельности гостиничного предприятия (ПМ 04)

49. Совершенствование деятельности службы приема и размещения в гостинице (ПМ 02)

50. Создание пакета дополнительных услуг для молодоженов в гостинице (ПМ 03, ПМ 04)

51. Разработка рекомендаций по повышению культуры обслуживания гостей в гостинице (ПМ 03, ПМ 04)

52. Разработка мероприятий по созданию условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих (ПМ 03, ПМ 04, ПМ 05)

53. Разработка технологии по предоставлению услуги питания в номерах (ПМ 03)

54. Анализ уровня сервиса в гостиничном предприятии (ПМ 03, ПМ 04)

55. Разработка набора услуг культурно-развлекательного комплекса в гостинице (ПМ 03, ПМ 04)

56. Разработка набора услуг оздоровительного комплекса в гостинице (ПМ 03, ПМ 04)

57. Исследование особенностей организации обслуживания гостей в процессе проживания (ПМ 03)

58. Выявление возможностей повышения качества обслуживания гостей в процессе проживания (ПМ 03, ПМ 04)

59. Разработка программы по повышению качества предоставления дополнительных услуг и способы его регулирования (ПМ 03, ПМ 04)

60. Разработка предложений по улучшению обслуживания гостей в соответствии с их ожиданиями (ПМ 03, ПМ 04)

61. Исследование современных информационных технологий в гостинице на примере систем бронирования (ПМ 01, ПМ 04)

62. Разработка предложений по совершенствованию услуг в гостинице (ПМ 03, ПМ 04)

63. Оптимизация доходов от продаж номерного фонда гостиничного предприятия (ПМ 04)

64. Разработка маркетинговой политики гостиничного предприятия (ПМ 04)

65. Разработка маркетинговой стратегии гостиничного предприятия (ПМ 04)

66. Разработка комплекса PR-мероприятий гостиничного предприятия (ПМ 04)

67. Совершенствование организации предоставления дополнительных услуг в гостинице (ПМ 03)

68. Формирование системы продвижения гостиничной услуги (ПМ 04)

69. Разработка предложений по перспективному развитию предоставления оздоровительных услуг в гостинице (ПМ 03, ПМ 04)

70. Разработка технологии предоставления конференц-услуг в гостинице (ПМ 03, ПМ 04)

71. Совершенствование договорных отношений в сфере реализации гостиничной услуги (ПМ 01, ПМ 04)

72. Прогнозирование спроса на гостиничные услуги (ПМ 04)

**2.4 Структура выпускной квалификационной работы**

Выпускная квалификационная работа может носить практический, опытно-экспериментальный (проект), теоретический характер.

ВКР практического характера имеет следующую структуру:

- введение, в котором раскрывается актуальность выбора темы, формируются компоненты методологического аппарата: объект, предмет, проблема, цель, задачи работы;

- теоретическая часть, в которой раскрываются теоретические основы изучаемой проблемы;

- практическая часть, которая должна быть направлена на решение выбранной проблемы и состоять из проектирования деятельности по специальности, описания ее реализации, оценки ее результативности, или обобщения опыта по данной проблеме, или анализа деятельности организации, или анализа современных актуальных документов по теме исследования; также может быть исследованиям объектов профессиональной деятельности и должна завершаться изложением мероприятий и предложений, в которых могут быть реализованы итоги исследований;

- заключение, в котором содержатся выводы и рекомендации относительно возможностей практического применения полученных результатов;

- списка использованных источников;

- приложение.

Структура ВКР опытно-экспериментального характера:

- введение, в котором раскрывается актуальность выбора темы, формируются компоненты методологического аппарата: объект, предмет, проблема, цель, задачи работы, гипотеза;

- теоретическая часть, в которой даны обоснование проблемы, история вопроса, аспекты разработанности проблемы в теории и практике;

- экспериментальная часть, в которой представлены план проведения эксперимента, характеристика методов экспериментальной работы, основные этапы эксперимента (констатирующий, формирующий, контрольный), анализ результатов опытно-экспериментальной работы;

- заключение, в котором содержатся выводы и рекомендации относительно возможностей практического применения полученных результатов;

- список использованных источников;

- приложение.

ВКР теоретического характера, имеет следующую структуру:

- введение, в котором раскрывается актуальность и значение темы,

формулируются цели и задачи работы, объект, предмет и методы исследования;

- теоретическая часть, в которой излагается история вопроса, уровень разработанности проблемы в теории и практике посредством сравнительного анализа литературы, обоснование проблемы;

- заключение, в котором содержатся выводы и рекомендации относительно возможностей практического применения полученных результатов;

- список использованных источников;

- приложения.

Объем выпускной квалификационной работы должен составлять не менее 40 страниц печатного текста (приложения в общий объем выпускной квалификационной работы не входят).

**Защита выпускных квалификационных работ**

К защите ВКР допускаются лица, завершившие полый курс обучения и успешно прошедшие все предшествующие аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом (п.17 Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, приказ Министерства образования и науки России «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» от 16 августа 2013 г. № 968), в соответствии с ФГОС СПО по специальности (п. 8.5. ФГОС СПО).

После завершения написания выпускной квалификационной работы организуется предварительная защита, на которой особое внимание уделяется отработке доклада (формы и содержания). Предварительная защита проводится не позднее, чем за две недели до государственной итоговой аттестации. К предварительной защите студент представляет:

- готовую выпускную квалификационную работу, название темы ВКР должно точно соответствовать ее формулировке, указанной в приказе ректора;

- рецензию;

- отзыв руководителя.

Студент может использовать презентацию, плакаты и таблицы, и т.д. выполненные к ВКР.

Защита выпускных квалификационных работ проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии. На защиту выпускной квалификационной работы отводится до 30 минут. Процедура защиты устанавливается председателем государственной экзаменационной комиссии по согласованию с членами комиссии и, как правило, включает доклад студента (до 10 минут), чтение отзыва и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы студента.

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**3.1.Требования к материально-техническому обеспечению**

**При выполнении выпускной квалификационной работы** реализация программы ГИА предполагает наличие помещения для самостоятельной работы (аудитория 213).

**Аудитория укомплектована:**

компьютеры для обучающихся с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, столы и стулья обучающихся, стол и стул преподавателя, доска маркерная.

Windows 7 x64

«Подписка: Microsoft Imagine Premium

Идентификатор подписки: 61b01ca9-5847-4b61-9246-e77916134874

Акт предоставления прав №Tr043209 от 06.09.2016»

Microsoft Office 2016

Лицензионный договор №159 на передачу не исключительных прав на программы для ЭВМ от 27 июля 2018 г.

**Для защиты выпускной квалификационной работы** отводится кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин (аудитория 413).

**Учебный кабинет укомплектован:**

компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, экран, маркерная доска, столы и стулья обучающихся, стол и стул преподавателя, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий

Windows 7 x64

«Подписка: Microsoft Imagine Premium

Идентификатор подписки: 61b01ca9-5847-4b61-9246-e77916134874

Акт предоставления прав №Tr043209 от 06.09.2016»

Microsoft Office 2016

Лицензионный договор №159 на передачу не исключительных прав на программы для ЭВМ от 27 июля 2018 г.

**3.2 Информационное обеспечение ГИА**

1. ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденный Приказом Минобрнауки России от 07.05.2014 № 475.

2. Положение о проведении государственной итоговой аттестации по программам подготовки специалистов среднего звена.

3. Программа государственной итоговой аттестации специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

4. Сводная ведомость успеваемости студентов.

5. Зачетные книжки студентов.

**3.3 Общие требования к организации и проведению ГИА**

1. Для проведения ГИА создается Государственная экзаменационная комиссия предусмотренная Порядком проведения государственной итоговой аттестациипо образовательным программам среднего профессионального образования (Приказ Министерства образования и науки России от 16 августа 2013 г. № 968).

2. Защита выпускной квалификационной работы (продолжительность защиты до 30 минут) включает доклад студента (не более 7-10 минут) с демонстрацией презентации, разбор отзыва руководителя и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы студента. Может быть предусмотрено выступление руководителя выпускной квалификационной работы, а также рецензента.

3. В основе оценки выпускной квалификационной работы лежит пятибалльная система.

4. При подготовке к ГИА обучающимся оказываются консультации руководителями от образовательного учреждения, назначенными приказом директора. Во время подготовки обучающимся должен быть предоставлен доступ в Интернет.

5. Требования к учебно-методической документации: наличие рекомендаций к выполнению выпускных квалификационных работ.

**3.4. Кадровое обеспечение ГИА**

**3.4.1 Государственная экзаменационная комиссия**

Государственная экзаменационная комиссия формируется из педагогических работников университета и лиц, приглашенных из сторонних организаций, в том числе педагогических работников, представителей работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники.

Председателем государственной экзаменационной комиссии образовательной организации утверждается лицо, не работающее в образовательной организации, из числа:

- руководителей или заместителей руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность, соответствующую области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники;

- представителей работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники.

Директор колледжа является заместителем председателя государственной экзаменационной комиссии. В случае создания в колледже нескольких государственных экзаменационных комиссий назначается несколько заместителей председателя государственной экзаменационной комиссии из числа заместителей директора.

**3.4.2 Апелляционная комиссия**

Состав апелляционной комиссии утверждается ректором университета одновременно с утверждением состава государственной экзаменационной комиссии.

**4. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Оценка уровня подготовки по результатам освоения программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис формируется с учетом следующих оценок, полученных выпускником на всех этапах аттестаций за весь период обучения:

- оценка освоения видов профессиональной деятельности (профессиональных компетенций) и оценка освоения общих компетенций (по

итогам экзаменов квалификационных).

- оценка результатов подготовки и защиты ВКР.

**4.1. Критерии оценки**

Результаты ГИА определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При определении итоговой оценки по защите ВКР учитываются:

- качество устного доклада выпускника;

- соответствие содержания ВКР (печатный текст) требованиям программы ГИА;

- качество наглядного материала, иллюстрирующего основные положения ВКР (презентация, видеофрагмент, раздаточный материал);

- глубина и точность ответов на вопросы,

- оценка (отзыв) руководителя.

Итоговая оценка «отлично» выставляется при условии оценок «отлично» по всем параметрам.

Основными качественными критериями оценки дипломной работы являются:

- актуальность и новизна темы;

- достаточность использованной литературы по теме;

- полнота и качество собранных эмпирических данных;

- обоснованность привлечения тех или иных методов решения поставленных задач;

- глубина и обоснованность анализа и интерпретации полученных результатов;

- четкость и грамотность изложения материала, качество оформления работы, учет «Методических указаний к оформлению ВКР»

- умение вести полемику по теоретическим и практическим вопросам дипломной работы, глубина и правильность ответов на вопросы членов ГЭК и замечания рецензентов.

Оценка «отлично» выставляется в том случае, если:

- соблюдены все правила оформления работы.

- соблюдена культура ссылок (то есть все цитаты снабжены ссылками).

- четко обозначены актуальность работы, ее цель, задачи, предмет, объект и используемые методы.

- содержание работы полностью раскрывает тему исследования.

- количество литературных источников не менее двадцати.

- список источников оформлен в соответствии с ГОСТом;

- все источники, представленные в библиографии, использованы в работе;

- после каждой главы присутствуют аргументированные выводы;

- в теоретической главе присутствуют авторские схемы и таблицы;

- экспериментальная (практическая) часть исследования строится на выводах теоретической части.

- эмпирическое исследование проведено с достаточным количеством испытуемых, с использованием валидных методик;

- выполнен анализ результатов исследования с использованием математических методов обработки данных;

- график консультаций соблюдался полностью, работа сдана в учебную часть в срок;

- выступление логично, содержательно и не превышает установленный регламент;

- автор четко, обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы, свободно ориентируется в терминологии, используемой в работе, владеет информационными технологиями (при демонстрации презентации).

Оценка «хорошо»:

- во введении сформулированы цель, задачи, актуальность, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе.

- раскрыта заявленная тема, достигнуты основная цель и задачи работы;

- в теоретической главе присутствуют авторские схемы и таблицы.

- имеются недочеты в оформлении работы;

- изучено не менее пятнадцати источников.

- слишком большие отрывки (более двух абзацев) переписаны из источников, культура ссылок соблюдена не везде.

- выводы расплывчаты, иногда не связаны с содержанием параграфа, главы, но общая логика изложения присутствует;

- график консультаций соблюдался полностью, работа сдана в учебную часть в срок;

- при защите автор ориентируется в тех понятиях, терминах, которые использует в работе;

- выступление логично, содержательно и не превышает установленный регламент.

Оценка «удовлетворительно»:

- актуальность либо вообще не сформулирована, либо сформулирована в самых общих чертах – проблема не выявлена и не аргументирована;

- содержание и тема работы плохо согласуются между собой;

- много нарушений правил оформления и низкая культура ссылок;

- некоторые части работы не связаны с целью и задачами работы.

- самостоятельные выводы либо отсутствуют, либо присутствуют только формально;

- график консультаций соблюдался частично, работа сдана в учебную часть с опозданием (более 3-х дней задержки)

- выступление логично, содержательно, но превышает установленный регламент;

- выпускник показал недостаточную ориентировку в профессиональной терминологии.

Оценка «неудовлетворительно»:

- большая часть работы заимствована без переосмысления и логической обработки;

- неясны цели и задачи работы (либо они есть, но абсолютно не согласуются с содержанием);

- график консультаций не соблюдался, работа сдана в учебную часть с опозданием;

- тема и содержание работы не связаны между собой;

- у ГЭК есть уверенность, что текст работы заимствован из сети Интернет, либо из дипломных работ других образовательных организаций (руководитель не знает ничего о процессе написания студентом работы, студент отказывается показать черновики, совсем не ориентируется в тематике, не может назвать и кратко изложить содержание используемых книг и др. признаки).

- выступление не отражает основного содержания работы и не вписывается в установленный регламент;

- выпускник не владеет темой исследования, не ориентируется в терминологии, не отвечает на заданные вопросы или дает неточные ответы.

**4.2. Дополнительные положения**

Лицам, не проходившим государственной итоговой аттестации по уважительной причине, предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию без отчисления. Дополнительные заседания государственных экзаменационных комиссий организуются в установленные сроки, но не позднее четырех месяцев после подачи заявления лицом, не проходившим государственной итоговой аттестации по уважительной причине.

Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации или получившие на государственной итоговой аттестации неудовлетворительные

результаты, проходят государственную итоговую аттестацию не ранее чем через шесть месяцев после прохождения государственной итоговой аттестации впервые.

Для прохождения государственной итоговой аттестации лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию по неуважительной причине или получившее на государственной итоговой аттестации неудовлетворительную оценку, восстанавливается в образовательной организации на период времени, установленный колледжем самостоятельно, но не менее предусмотренного календарным учебным графиком для прохождения государственной итоговой аттестации соответствующей образовательной программы среднего профессионального образования.

Повторное прохождение государственной итоговой аттестации для одного лица назначается колледжем не более двух раз.

**4.3. Порядок подачи и рассмотрения апелляций**

По результатам ГИА выпускник, участвовавший в государственной итоговой аттестации, имеет право подать в апелляционную комиссию письменное апелляционное заявление о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения ГИА и (или) несогласии с ее результатами.

Апелляция подается лично выпускником в апелляционную комиссию. Апелляция о нарушении порядка проведения ГИА подается непосредственно в день проведения ГИА.

Апелляция о несогласии с результатами ГИА подается не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов ГИА.

Председателем апелляционной комиссии является директор либо лицо, исполняющее обязанности руководителя на основании распорядительного акта.

Апелляция рассматривается на заседании апелляционной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель соответствующей ГЭК.

Выпускник, подавший апелляцию, имеет право присутствовать при рассмотрении апелляции. С несовершеннолетним выпускником имеет право присутствовать один из родителей (законных представителей). Указанные лица должны иметь при себе документы, удостоверяющие личность.

Апелляция рассматривается апелляционной комиссией не позднее трех рабочих дней с момента поступления. Рассмотрение апелляции не является пересдачей ГИА.

При рассмотрении апелляции о нарушении порядка проведения ГИА апелляционная комиссия устанавливает достоверность изложенных в ней сведений и выносит одно из решений:

- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях порядка проведения ГИА выпускника не подтвердились и/или не повлияли на результат ГИА;

- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях порядка проведения ГИА выпускника подтвердились и повлияли на результат ГИА.

В последнем случае результат проведения ГИА подлежит аннулированию, в связи с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в ГЭК для реализации решения комиссии. Выпускнику предоставляется возможность пройти ГИА в дополнительные сроки.

Для рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА, полученными при защите ВКР, секретарь ГЭК не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию ВКР, протокол заседания ГЭК и заключение председателя ГЭК о соблюдении процедурных вопросов при защите ВКР подавшего апелляцию выпускника.

В результате рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА Комиссия принимает решение об отклонении апелляции и сохранении результата ГИА либо об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата ГИА. Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в ГЭК. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленных результатов ГИА выпускника и выставления новых. Решение апелляционной комиссии принимается простым большинством голосов. При равно числе голосов голос председательствующего на заседании апелляционной комиссии является решающим. Решение апелляционной комиссии доводится до сведения подавшего апелляцию выпускника (под роспись) в течение трех рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.